

KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TEMAN TULI
(Studi Fenomenologi pada Kafe Kopi Tutar Rasa Surabaya)

SKRIPSI



Oleh:

ALAN DAMAR SAPUTRA

22043010127

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA
2026

KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TEMAN TULI
(Studi Fenomenologi pada Kafe Kopi Tuter Rasa Surabaya)

SKRIPSI



Oleh:

ALAN DAMAR SAPUTRA

22043010127

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TEMAN TULI
(STUDI FENOMENOLOGI PADA KAFE KOPI TUTUR RASA SURABAYA)**

Disusun oleh:

Alan Damar Saputra
NPM. 22043010127

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING



Heidy Arviani, S.Sos, M.A
198511072018032001

Mengetahui
DEKAN



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

KOMUNIKASI INKLUSIF BARISTA TEMAN TULI
(Studi Fenomenologi pada Kafe Kopi Tutur Rasa Surabaya)

Disusun oleh:

Alan Damar Saputra
NPM. 22043010127

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 13 Juli 2026.

PEMBIMBING



Heidy Arviani, S.Sos, M.A
NIP. 198511072018032001

TIM PENGUJI



Ade Kusuma, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 198501082018032001



Heidy Arviani, S.Sos, M.A
NIP. 198511072018032001



Latif Ahmad Fauzan, S.I.Kom., M.A
NIP. 199207152024061001

Mengetahui
DEKAN FISIPBOL



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alan Damar Saputra
NPM : 22043010127
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Alan Damar Saputra

NPM. 22043010127

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan segala karunia dan rahmat-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIBPOL UPN Veteran Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Ibu Heidy Arviani, S.Sos, M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan dukungannya pada penulis
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIBPOL UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
5. Teman dan sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memiliki peran besar selama penulis menempuh pendidikan sarjana dari awal mahasiswa baru hingga sekarang.
6. Rekan kerja penulis di Meiso Reflexology Pakuwon Mall Surabaya yang tak kalah besar andilnya dalam perjalanan penulis untuk berkuliah sambil bekerja.

7. Tim Kopi Tutar Rasa Surabaya yang sudah bersedia menjadi tempat penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayah, ibu, kakak, dan adik yang telah mencurahkan doa-doanya, cintanya , sayangnya kepada penulis sehingga penulis sampai pada titik ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman dalam memaknai komunikasi inklusif di lingkungan kerja barista Teman Tuli di Kafe Kopi Tutar Rasa Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologi yang berlandaskan perspektif Alfred Schutz dan teori interaksionisme simbolik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi terhadap enam informan yang dipilih melalui triangulasi sumber, yaitu dua barista Teman Tuli, dua pihak internal kafe, dan dua konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi inklusif terbentuk melalui tiga tema, yaitu kesetaraan komunikasi, adaptasi komunikasi, dan stigma sosial, sedangkan pemaknaan komunikasi inklusif terbentuk melalui tiga tema, yaitu kendala bahasa, kesetaraan sebagai nilai bersama, dan interaksi terbuka sebagai perubahan diri. Kesetaraan komunikasi dibangun melalui upaya timbal balik antara teman tuli dan teman dengar yang didukung media adaptif seperti bahasa isyarat BISINDO, kartu panduan isyarat, dan pesan teks. Stigma sosial terhadap kemampuan teman tuli dalam sektor pelayanan publik berangsur memudar melalui interaksi langsung yang konsisten. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi inklusif di Kopi Tutar Rasa bukan sekadar pertukaran pesan antara pihak dengan kemampuan dengar yang berbeda, melainkan proses sosial berkelanjutan yang dibangun melalui penerimaan, penyesuaian, kerja sama, dan kesempatan yang setara, sehingga mengubah cara pandang diri barista teman tuli, rekan kerja, maupun konsumen.

Kata Kunci: Komunikasi Inklusif, Barista Tuli, Fenomenologi, Interaksionisme Simbolik, Inklusi Sosial

ABSTRACT

This study aims to describe the experience and meaning making of inclusive communication in the work environment of Deaf baristas at Kopi Tutar Rasa Café, Surabaya. Using a qualitative phenomenological approach grounded in Alfred Schutz's perspective and symbolic interactionism theory, data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation involving six informants: two Deaf baristas, two internal café staff, and two customers, selected through source triangulation. The findings show that the experience of inclusive communication is formed through three themes, namely equality in communication, communication adaptation, and social stigma, while the meaning-making of inclusive communication is formed through three themes, namely language barriers, equality as a shared value, and open interaction as a form of self-transformation. Communication equality is built through reciprocal effort between Deaf and hearing individuals, supported by adaptive media such as BISINDO sign language, visual cue cards, and text messaging. Social stigma toward the capability of Deaf workers in public service gradually diminishes through consistent direct interaction. This study concludes that inclusive communication at Kopi Tutar Rasa is not merely an exchange of messages between parties with different hearing abilities, but a continuous social process built through acceptance, adjustment, collaboration, and equal opportunity that transforms self perception among Deaf baristas, coworkers, and customers alike.

Keywords: *Inclusive Communication, Deaf Barista, Phenomenology, Symbolic Interactionism, Social Inclusion*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.4.2 Manfaat Akademis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Tinjauan Pustaka.....	17
2.2.1 Komunikasi dan Inklusi Sosial	17
2.2.2 Fenomenologi dalam Kajian Komunikasi.....	20
2.2.3 Komunikasi Inklusif.....	23
2.2.4 Teori Interaksionisme Simbolik	28
2.2.5 Inklusivitas dalam Industri <i>Hospitality Food and Beverage</i>	33
2.3 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Definisi Konseptual	38
3.2.1 Komunikasi Inklusif.....	38

3.2.2	Fenomenologi.....	41
3.2.3	Pengalaman	42
3.2.4	Pemaknaan	43
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.4	Objek dan Subjek Penelitian	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	53
4.1.1	Profil Kopi Tutar Rasa	53
4.1.2	Profil Informan.....	56
4.2	Penyajian Hasil dan Pembahasan	60
4.2.1	Pengalaman Komunikasi Inklusif di Lingkungan Kopi Tutar Rasa	61
4.2.2	Pemaknaan Komunikasi Inklusif di Kopi Tutar Rasa.....	78
BAB V KESIMPULAN.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	<i>Penelitian Terdahulu</i>	16
Tabel 4.1.2	<i>Profil Informan</i>	56
Tabel 1	<i>Guide Interview</i>	102
Tabel 2	<i>Wawancara Informan 1</i>	104
Tabel 3	<i>Wawancara Informan 2</i>	106
Tabel 4	<i>Wawancara Informan 3</i>	108
Tabel 5	<i>Wawancara Informan 4</i>	113
Tabel 6	<i>Wawancara Informan 5 dan 6</i>	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peneliti bersama barista tuli dan FnB Team Kopi Tuter Rasa	7
Gambar 2	Kerangka Berpikir	35
Gambar 3	Logo Kopi Tuter Rasa	53
Gambar 4	Logo Midtown Connect	54
Gambar 5	Letak Kopi Tuter Rasa di Lobi Hotel.....	54
Gambar 6	Panduan dalam Interaksi	55
Gambar 7	Peneliti dengan Kak Dela.....	57
Gambar 8	Peneliti dengan Kak Rio.....	58
Gambar 9	Peneliti dengan Bu Laras.....	58
Gambar 10	Peneliti dengan Kak Fahmi	59
Gambar 11	Peneliti dengan Kak Dana (kiri) dan Kak Bagus (kanan)	60
Gambar 12	Belajar isyarat memesan (saya mau pesan).....	63
Gambar 13	Tag atau poster panduan isyarat BISINDO	66
Gambar 14	Pemanfaat handphone sebagai alat bantu interaksi	67
Gambar 15	Pesan dan Belajar Bisindo.....	121
Gambar 16	Koordinasi FnB Team menggunakan HP	121
Gambar 17	Koordinasi PR dengan Barista Tuli	121